



***Харта на клиента и  
стандарти за обслужване на  
гражданите  
в община М Е З Д Р А***

***Декември 2015 г.***

## Съдържание

	Стр.
<i>Защо трябва да има Харта на клиента?</i>	3
<i>Защо се налага подобряване на административното обслужване?</i>	3
<i>Основни принципи за качествено административно обслужване</i>	4
<i>Същност на принципа обслужване на принципа „едно гише“</i>	5
<i>Център за информация и административни услуги</i>	7
<i>Технически услуги</i>	7
<i>Административни услуги – гражданско състояние</i>	10
<i>Услуги, свързани с общинската собственост</i>	12
<i>Услуги по Стопански дейности</i>	13
<i>Услуги, свързани с местните данъци и такси</i>	14
<i>Комплексно административно обслужване</i>	15
<i>Деловодство</i>	16
<i>Обща информация</i>	16
<i>Каса</i>	17
<i>Телефони за връзка</i>	18
<i>Процедура за отговор на жалби, сигнали, молби и предложения на гражданите</i>	19
<i>Гише на предприемача</i>	20
<i>Нормативни документи, които определят правата и задълженията на клиентите при административното обслужване</i>	21
<i>Общи стандарти за административно обслужване В община М е з д р а</i>	22

## **Защо трябва да имаме Харта на клиента?**

Обществото има право да очаква висококачествени административни услуги. Създаването на Харта на клиента е стъпка в посока на удовлетворяване на високите изисквания на обществото към администрацията, защото тя отразява ключови за подобряване качеството на обслужване въпроси.

Основната цел на Хартата на клиента е да **подобрява достъпа до административни услуги и да насърчава повишаване на качеството**. Това се постига чрез насърчаване участието на клиентите и служителите при обсъждане на услугите, начина им на предоставяне, необходимото качество и стандартите за изпълнение. Хартата сама по-себе си не е юридически документ и не създава юридически права. Но тя помага на клиентите да разбират и защитават правата си по-добре, както и да изискват по-добро обслужване, например, чрез подаване на предложение или оплакване. Хартата на клиента подпомага също и работата на служителите от администрацията чрез по-ясното дефиниране на предоставяните от нея услуги. Въпреки това основната аудитория на хартата си остават клиентите.

## **Защо се налага подобряване на административното обслужване?**

В условията на промени в нашето общество и членството на страната в Европейския съюз, държавната администрация се изправя пред нови предизвикателства:

- Неудовлетвореност в обществото от работата на държавната администрация и непрекъснато повишаващи се очаквания за предоставянето на качествено административно обслужване;
- Общото изискване за модернизиране на администрацията с оглед процесите по присъединяване и интегриране нашата администрация към администрацията на ЕС;
- Усилена, но недостатъчно ефективна и ефикасна работа на администрацията, при предоставяне услуги на гражданите и бизнеса;
- Отрицателен имидж на администрацията като цяло в обществото.

За да отговори на тези повишени изисквания правителството на Република България предприе редица мерки и прие Стратегия за модернизация на държавната администрация и Концепция за подобряване на административното обслужване. В концепцията се съдържа обща визия за развитие на администрацията, чрез внедряване на системата за обслужване на "едно гише", която гласи:

***Администрациите на изпълнителната власт и другите организации и юридически лица, предоставящи публични услуги, ще поставят като приоритет в работата си удовлетвореността на обществото от действията им. Те ще осигурят предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин в контекста на по-широката реформа в държавната администрация.***

## **Какви са основните принципи, за качествено административно обслужване?**

Общото виждане за подобряване на административното обслужване в България се основава на няколко стратегически принципа, направляващи дейността на всички административни структури както на централно, така и на териториално ниво. Тези принципи целят постигането на добри практики при предоставянето на административни услуги чрез насърчаване на качествена промяна в начина на мислене, така че администрацията да третира потребителите на услуги по-скоро като клиенти, отколкото като длъжници и да постави в своя фокус качеството на обслужване.

Правителството приема следните **8 стратегически принципа** при предоставянето на административни услуги в България:

1. Отнасяйте се към всички потребители равнопоставено, честно и любезно
2. Общувайте открито и осигурявайте пълна информация
3. Консултирайте се с всички заинтересувани страни и насърчавайте непрекъснатото усъвършенстване
4. Въведете механизми за обратна връзка от клиента и извличайте поуки от направените коментари
5. Насърчавайте достъпа до услуги чрез различни канали
6. Работете съвместно, за да предоставяте усъвършенствани, комплексни услуги
7. Създавайте и популяризирайте стандарти за обслужване и публикувайте резултатите от дейността според тези стандарти
8. Извършвайте, измервайте и публикувайте оценките за удовлетвореността на клиентите

Тези принципи са основа за създаването на **общи стандарти на административно обслужване**, които са представени в Приложение 1.

## **Какво означава обслужване на принципа "едно гише"?**

За реализация на формулираните осем стратегически принципа на доброто административно обслужване, Министерският съвет предлага единна концепция за въвеждане на системата за обслужване на "едно гише", която се основава на организационния принцип на обслужване "едно гише".

В българските общини тази концепция се реализира чрез създаването на **Общински центрове за услуги и информация на гражданите**.

## **Какви са основните ползи при обслужване на "едно гише"?**

### **Ползи за клиентите**

- **Подобрен достъп до услуги** - подобро разбиране от страна на клиентите на техните права и подобрена информираност за това откъде и как могат да получават дадена услуга;
- **Високо качество на предоставяните услуги**- намаляване на личните разходи и времето за получаване на услуги, както и променено отношение и желание за съдействие на служителите, обслужващи клиентите;
- **Пълна обща информация** - за всички по-важни инициативи на общината, за заседанията и решенията на Общинския съвет, за регламента за извършването на услугите и срока на извършването им;
- **Приятна и делова обстановка в Центъра** - с любезни и компетентни служители и помощ при попълване на необходимите образци, документи и др. допълнителни услуги за гражданите/ ксерокопиране, ламиниране, сканиране, текстообработка/;
- **Прозрачност и отзивчивост**- ясни процедури за обслужване, съгласувани с клиента. Подобрена комуникация по време на целия процес на обслужване (клиентите са информирани на какъв етап се намира техния въпрос).Служителите са любезни и отзивчиви;
- **Влияние на обществото върху решенията, изработвани и приемани в администрацията**

Развитието на гражданското общество ще насърчава клиентите да изказват мнението си за получаваните от тях услуги. Чрез каналите за регистриране на неудовлетвореност от обслужването, те могат да оказват допълнителен натиск върху администрацията в посока подобряване на обслужването.

#### Ползи за администрацията:

- **Изграждане на по-ефикасна организация**- по-ефективното организиране на дейностите ще намали разходите по обслужването в дългосрочен план и ще освободи средства за други дейности;
- **По-голяма прозрачност при обслужването** - която би могла да доведе до подобрен имидж на администрация пред обществото;
- **Подобрена координация между звената в рамките на администрацията** - както по хоризонтала, така и по вертикала, в посока на по-ефективно споделяне на знания, методи, средства и информация;
- **Нови информационни технологии** – тяхното използване облекчава труда на служителите в администрацията и дава възможности за обмяна на информация с колеги от различните отдели;
- **Подобрени механизми за комуникация и обратна връзка от клиентите** – което ще доведе до повишено участие на клиентите и техните представители (например НПО) в разработване на механизми на обслужване;
- **Намаляване възможностите за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция** - чрез пресичането на прекия контакт между искащия услугата и извършващия услугата на експертно ниво.

#### Ползи за ръководството на общината:

- **Непрекъснат текущ контрол** върху дейността по осигуряване на услугите за гражданите качествено и в срок;
- **Усъвършенствуван контрол** върху дейността на служителите от общинската администрация;
- **Непрекъсната информация** за изпълнението на всички видове услуги и движението на жалбите на гражданите;
- **Обратна връзка** с гражданите за мнения и препоръки по качеството на услугите

Ако трябва с едно изречение да обобщим очакваните резултати от реализирането на концепцията обслужване на принципа „едно гише” чрез разкриване на Центрове за услуги и информация на гражданите в общините, те са: ***по-качествени и бързи услуги за гражданите и повече информация за тях, по-качествена работа на служителите от общинската администрация, по-качествен контрол от страна на ръководството на общината и използване на съвременни информационни технологии.***

## **Къде се намира Центъра за информация и административни услуги в община Мездра?**

Общинският център за информация и административни услуги се намира отляво на входа във **фоайето на сградата на общинската администрация**, на възможно най-удобното място за клиентите. Функционалните отдели на общинската администрация се намират на I, II и III етаж в сградата. Изградената локална компютърна мрежа / 103 компютъра/ и непрекъснатия Интернет решават оптималните връзки на Центъра и отделите в администрацията.

В **Центъра** за информация и административни услуги са обособени **7 / седем/** гишета:

- |                               |   |                               |
|-------------------------------|---|-------------------------------|
| 1. Каса Местни данъци и такси |   | тел. 9 22-15                  |
| 2. Каса                       | - | тел. 9 21-01, 9-20-16/ в. 182 |
| 3. ТСУ, кадастър и регулация  | - | тел. 9 21-01, 9-20-16/ в. 184 |
| 4. Общинска собственост       | - | тел. 9 21-01, 9-20-16/ в. 181 |
| 5. Стопански дейности         | - | тел. 9 21-01, 9-20-16/ в. 187 |
| 6. Гражданско състояние       | - | тел. 9 21-01, 9-20-16/ в. 183 |
| 7. Деловодство                | - | тел. 9 21-01, 9-20-16/ в. 171 |

Във фоайето на общинската сграда /вдясно, до Ритуалната зала/ се намира още едно изнесено работно място на Центъра – **Ритуали/ тел. 9 21-01, 9-20-16/ в. 114 /**, където се обработват документите по гражданско състояние /радостните и тъжните ритуали в общината/.

## **Стандарти за административно обслужване**

### **I. Какви услуги предлагат Центъра за информация и административни услуги в община Мездра и общинската администрация ?**

Общ брой услуги в ЦУИГ и ОБА: **198**

Технически услуги, които се предлагат на  
Гише № 3 - ТСУ, кадастър и регулация брой услуги  
- **59**

Код на услугата:	Наименование на услугата:
<b>01</b>	Издаване на скица (от действащите планове за регулация)
<b>02</b>	Издаване на виза за проектиране по чл.140 от ЗУТ
<b>03</b>	Заверка на скица след изтичане на шестмесечния срок

<b>04</b>	Заверка на данъчна декларация
<b>05</b>	Разглеждане и одобряване на инвестиционен проект за издаване на разрешение за строеж с доклад за оценка за съответствие или чрез Общински експертен съвет
<b>06</b>	Разглеждане и одобряване на проект за преработка към РС и издаване на заповед по чл.154 от ЗУТ, с доклад за оценка за съответствие или чрез Общински експертен съвет
<b>07</b>	Одобряване на комплексен проект за инвестиционна инициатива ( КПИИ чл.150 от ЗУТ )
<b>08</b>	Разглеждане и одобряване на идеен проект за РС, чл.142, ал.2 от ЗУТ с доклад за оценка за съответствие ли чрез Общински експертен съвет
<b>09</b>	Одобряване на проект заснемане за узаконяване по §127, ал. 7 от ПЗР на ЗИД на ЗУТ (ДВ бр.82/2012год./
<b>10</b>	Одобряване на проект – заснемане за възстановяване на изгубени книжа по чл.145 от ЗУТ / Възстановяване на строителни книжа, чл.145, ал.5 от ЗУТ/
<b>11</b>	Издаване на разрешение за строеж
<b>12</b>	Издаване на акт за узаконяване
<b>13</b>	Издаване на разрешение за поставяне на преместваеми обекти по чл.56 от ЗУТ.
<b>14</b>	Обработка на искания на фирми и граждани за извършване на външна рекламна дейност /одобряване на проект и разрешение за поставяне на рекламно информационен елемент /РИЕ/.
<b>15</b>	Издаване на разрешение за строеж по КППИ
<b>16</b>	Разрешение за строеж на ограда и строежи по чл. 147 от ЗУТ
<b>17</b>	Издаване на разрешение за прокопаване на улични и тротоарни настилки и вътрешно квартални пространства - чл. 72 от ЗУТ
<b>18</b>	Презаверка на издадено разрешение за строеж / по чл.153 от ЗУТ/
<b>19</b>	Издаване на заповед за смяна на титуляра в издаденото разрешение за строеж по чл.148, ал.4 и чл. 161, ал.1 от ЗУТ
<b>20</b>	Заверка на строителна линия и ниво на строеж и откриване на строителна площадка
<b>21</b>	Проверка при достигнато ниво фундаменти / заверка на строителен протокол обр.3/ - чл.159, ал.3 от ЗУТ
<b>22</b>	Заверка на молби – декларации за обстоятелствена проверка за имоти в и извън регулация
<b>23</b>	Издаване на удостоверение за идентичност на поземлен имот
<b>24</b>	Съставяне на протокол по чл.181, ал.2 от ЗУТ за завършване на сграда в груб строеж
<b>25</b>	Издаване на удостоверение за степен на завършеност на строежи по §21 от ЗУТ
<b>26</b>	Издаване на удостоверение за търпимост по §16, ал.1 от ПР на ЗУТ.
<b>27</b>	Издаване на удостоверение за търпимост по §127, ал.1 от ПЗР на ЗИД на ЗУТ /Дв. бр. 82/2012год./
<b>28</b>	Издаване на удостоверение по чл.202 от ЗУТ за доброволна делба



29	Издаване на удостоверение за факти и обстоятелства по ЗУТ (справки относно собствеността, технически характеристики на жилищни, нежилищни имоти и терени и техните граници)/
30	Издаване на удостоверение и скица по чл. 13 от ППЗСПЗЗ
31	Издаване на удостоверение за извършено кадастрално заснемане по чл. 54а, ал. 3 от ЗКИР
32	Издаване на удостоверение за въвеждане в експлоатация на строежи от IV и V категория
33	Оценка за съответствие на проектите със съществените изисквания към строежите
34	Процедиране на градоустройствена разработка
35	Допускане на устройствена процедура по чл.124а, ал.1 и ал.5 от ЗУТ
36	Допускане на устройствена процедура по чл.135 от ЗУТ
37	Разрешение за възлагане изработване на КПИИ по чл.150 от ЗУТ
38	Изменения на дворищната регулация при условията на §8 от ЗУТ
39	Разглеждане и одобряване на ПУП /ЧИПУП - ПРЗ, ПР, ПЗ, ПП, РУП
40	Попълване и поправка на кадастрална основа
41	Освидетелстване на строеж по чл.196 от ЗУТ
42	Осигуряване на свободен достъп до чужд поземлен имот чл. 194 от ЗУТ
43	Осигуряване на достъп до поземлен имот извън границите на урбанизираните територии чл. 190 от ЗУТ
44	Учредяване право на прокарване на отклонения от общи мрежи и съоръжения през чужд поземлен имот чл. 193 от ЗУТ
45	Учредяване на право на преминаването през чужд поземлен имот по чл. 192 от ЗУТ
46	Разрешение за специално ползване на пътищата
47	Регистриране на технически паспорт на строеж
48	Регистриране на уведомления за заверени заповедни книги на строежите.
49	Издаване на заверено копие или препис от документ, план и друга документация съхранявана в Дирекция „УПИТУ”
50	Изготвяне на копие от реперен карнет за 1 бр. точка
51	Извършване на проверка при незаконно строителство
52	Предписание за премахване на законно изграден строеж в собствен имот – чл.197, ал.2 от ЗУТ
53	Издаване на скица за недвижим имот в зоните по §4 от ЗСПЗЗ
54	Издаване на удостоверение за характеристика на новообразуван имот в зоните по §4 от ЗСПЗЗ за определяне на ДО
55	Издаване заповед на основание §4к, ал.7 от ПРЗ на ЗСПЗЗ за придобиване право на собственост върху новообразуван имот по §4 от ЗСПЗЗ
56	Изменение на ободбрен план на новообразуваните имоти по §4к, ал.1 от ПЗР на ЗСПЗЗ
57	Изготвяне на оценка по чл.36 от ЗСПЗЗ

<b>58</b>	Започване на производство по узаконяване на строежи по §127 от ПЗР на ЗИД на ЗУТ
<b>59</b>	Разрешение за поставяне на контейнер

брой услуги

**Административни услуги по Гражданско  
състояние и гражданска регистрация  
се предлагат на Гише № 6 - 46**

<b>Код на услугата:</b>	<b>Наименование на услугата:</b>
<b>01</b>	Издаване на удостоверение за раждане - дубликат
<b>02</b>	Издаване на удостоверение за сключен граждански брак – дубликат
<b>03</b>	Издаване на препис-извлечение от акт за смърт
<b>04</b>	Издаване на преписи или заверени копия от съставени актове за гражданско състояние
<b>05</b>	Издаване на удостоверение за вписване в регистъра на населението
<b>06</b>	Издаване на удостоверение за липса на съставен акт за гражданско състояние
<b>07</b>	Издаване на удостоверение за наследници
<b>08</b>	Издаване на удостоверение за семейно положение
<b>09</b>	Издаване на удостоверение за семейно положение, съпруг/а и деца
<b>10</b>	Издаване на удостоверение за съпруг/а и родствени връзки
<b>11</b>	Издаване на удостоверение за родените от майката деца
<b>12</b>	Издаване на удостоверение за сключване на брак от български гражданин в чужбина
<b>13</b>	Издаване на удостоверение за снабдяване на чужд гражданин с документ за сключване на граждански брак в РБългария
<b>14</b>	Издаване на удостоверение за постоянен адрес /при заявяване на нов постоянен адрес/
<b>15</b>	Издаване на удостоверение за промени на постоянен адрес
<b>16</b>	Издаване на удостоверение за постоянен адрес /при съществуващ в електронния регистър/
<b>17</b>	Издаване на удостоверение за настоящ адрес /при заявяване на нов настоящ адрес/
<b>18</b>	Издаване на удостоверение за промени на настоящ адрес

19	Издаване на удостоверение за настоящ адрес /при съществуващ в електронния регистър/
20	Припознаване на дете
21	Заверка на документи по гражданско състояние за чужбина
22	Възстановяване или промяна на име по чл. 19а от ЗГР
23	Отбелязвания, допълнения и поправки в актове за гражданско състояние, извършени по съдебен или административен ред
24	Удостоверения и кореспонденция с институции съгласно чл. 88а от ЗГР
25	Изискване на удостоверение за верен ЕГН от ТЗ „ГРАО”
26	Присвояване на ЕГН на български гражданин, на лице с придобито българско гражданство, с разрешено постоянно и дългосрочно пребиваване, със статут на бежанец
27	Признаване на чуждестранно решение по Кодекса за международно частно право
28	Промяна на ЕГН на български гражданин
29	Вписване на промяна на име в акт за гражданско състояние /чл. 76 от ЗГР/
30	Издаване на удостоверение за правно ограничение
31	Заверка на молба-декларация за последна пенсия
32	Презаверяване на документи по гражданско състояние
33	Издаване на удостоверение за учредено настояничество и попечителство
34	Заверка на декларация за постоянно пребиваване на чужденец в РБългария
35	Други удостоверения по искане на граждани
36	Издаване на удостоверение за идентичност на лице с различни имена
37	Поддържане на електронния регистър на населението
38	Обобщена справка за гражданско състояние, искана от съдия-изпълнител
<b>Услуги по гражданско състояние, извършвани от Гише Ритуали</b>	
39	Издаване удостоверение за раждане - оригинал
40	Издаване удостоверение за граждански брак - оригинал
41	Издаване на препис-извлечение от акт за смърт – за първи път
42	Съставяне на актове за гражданско състояние на български граждани, които имат актове съставени в чужбина

43	Издаване на служебна бележка за присъствие на погребение
44	Определяне на гробни места
45	Извършване на ритуал „сватба”
46	Извършване на ритуал „погребение”

брой услуги

**Услуги, свързани с общинската собственост  
се предлагат на Гише № 4**

**- 19**

Код на услугата:	Наименование на услугата:
01	Справка за издаден акт за общинска собственост на недвижим имот
02	Справка за възстановена собственост върху недвижим имот и издаване на удостоверение
03	Справка за реституционни претенции за недвижим имот и издаване на удостоверение
04	Справка за собственост на недвижим имот и издаване на удостоверение
05	Учредяване право на строеж, пристрояване или надстроеване
06	Издаване на копия от документи за разпореждане с общинска собственост / продажба, замяна, делба, право на строеж /
07	Картотекиране за общинско жилище
08	Издаване на удостоверение за жилищна нужда по реда на ЗУЖВГМЖСВ
09	Закупуване на общинско жилище от наематели
10	Отдаване под наем на свободни общински терени и общински недвижим имоти
11	Закупуване на общински имот/ продажба, ликвидирани на съсобственост, право на строеж, право на ползване, замяна, делба/
12	Отписване от актовете книги /регистри/ за общинска собственост
13	Издаване на удостоверение за идентичност на имот
14	Издаване на дубликат и заверени копия от документи
15	Издаване на дубликати от Договори за покупко-продажба на жилища
16	Издаване на дубликати от Актове за общинска собственост и други документи от архива на “Общинска собственост”
17	Издаване на настанителни заповеди
18	Заверка на молба-декларация за обстоятелствена проверка за имоти в и извън строителните граници
19	Учредяване право на ползване върху общински имот частна собственост

**брой услуги**

**Услуги на Гише № 5 – Стопански дейности  
и Гише на предприемача се предлагат**

**24**

Код на услугата:	Наименование на услугата:
01	Вписване в масив „ Търговски обекти „ на уведомления за упражняване на търговска дейност
02	Вписване на промени в масив „ Търговски обекти „
03	Издаване на разрешение за извършване на търговия на открито
04	Определяне на категория на туристически обекти : места за настаняване, средства за подслон и заведения за хранене и развлечение
05	Заверка на дневници / регистри / за покупка и продажба на черни и цветни метали
06	Издаване на удостоверение за поставяне на маси за сервиране пред заведения за хранене и развлечение
07	Издаване на разрешение за удължено работно време на търговски обекти
08	Издаване на удостоверение за извършване на амбулантна търговия
09	Вписване в масив „ Обекти за търговия на открито в имоти частна собственост ”
10	Издаване на разрешение за таксиметров превоз
11	Пропуск за извършване на обществен таксиметров превоз от регламентираны стоянки
12	Издаване на пропуска за влизане и в улиците, ограничени за движение на пътни превозни средства
13	Разрешение / пропуск / за влизане и престой до 30 мин. В централната градска част за леки, лекотоварни и товарни коли за обслужване на търговските обекти
14	Издаване на стикер на таксиметрова кола
15	Съгласуване на маршрутни разписания за специализиран превоз
16	Съгласуване на маршрутни разписания от Областна и Републиканската транспортни схеми от Републиканската

	транспортна схема
17	Договор за ползване на инфраструктурата на автогара Мездра
18	Издаване на пропуски за хора със здравословни увреждания
19	Издаване на заповед по чл.34 от ЗСПЗЗ за неправомерно ползване на земеделска земя
20	Проверки на молби и жалби по ЗОСИ
21	Издаване на позволителни за ползване на лечебни растения
22	Отдаване под наем на земя от Общинския поземлен фонд / ОПФ / на безимотни и малоимотни лица
23	Издаване на писмени разрешения и превозни билети за отсичане до пет броя дървета от кметовете на населените места, на по – голям брой от кмета на общината / важи за земи извън горския фонд /
24	Проверки, изготвяне на протоколи и отговори по молби и жалби по ЗСПЗЗ, ЗГ, ППЗГ, ЗВСГЗГФ и ППЗВСГЗГФ

Брой услуги

**Услуги, свързани с местните данъци и такси**

**18**

**Предоставят се в отдел „Местни приходи” – 3-ти етаж в сградата на Общинска администрация - Мездра, стаи 305, 306 и 307**

Код на услугата:	Наименование на услугата:
01	Приемане и обработване на декларации за облагане с данък върху недвижимите имоти, съгласно чл.14 от ЗМДТ
03	Приемане и обработване на декларации за облагане с данък върху наследствата, съгласно чл.32 от ЗМДТ
04	Приемане и обработване на декларации , съгласно чл.49, ал.3 от ЗМДТ
05	Приемане и обработване на декларации за облагане с данък върху превозните средства, съгласно чл.54 от ЗМДТ
06	Приемане и обработване на декларации за облагане с патентен данък, съгласно чл.61 н от ЗМДТ
07	Приемане и обработване на декларации за определяне на ТБО, според количеството на битовите отпадъци
08	Приемане и обработване на декларации за освобождаване от ТБО
09	Приемане и обработване на молби-декларации за намаляване на ТБО
10	Издаване на удостоверение за наличие или липса на

	задължения
11	Издаване на дубликат от квитанция за платени местни данъци и такси
12	Издаване на дубликат от подадени данъчни декларации
13	Издаване на удостоверение за данъчна оценка на недвижим имот
14	Издаване на удостоверение за данъчна оценка на незавършено строителство
15	Издаване на удостоверение за деклариран данни /движимо и недвижимо имущество/
16	Издаване на удостоверение за платен данък върху наследствата
17	Издаване на удостоверение за платен данък върху превозни средства
18	Заверяване на молби – декларации за обстоятелствена проверка
19	Искане за прихващане или възстановяване на не дължимо платени данъци, такси глоби, съгл. чл.129, ал.1 от ДОПК

## КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

брой услуги 17

	Наименование на услугата:
Услуги "ГРАО"	Издаване на удостоверение за верен ЕГН
	Издаване на удостоверение за промени на постоянен адрес
	Издаване на удостоверение за промени на настоящ адрес
	Изплащане на еднократна парична помощ при раждане на дете
Услуги "Устройство на територията"	Издаване на скица на недвижим имот
	Издаване на скица-виза за проектиране по чл.140 от ЗУТ
	Презаверка на скица след изтичане на шестмесечния срок
	Издаване на удостоверение за търпимост по §16, ал.1 от ПР на ЗУТ
	Издаване на удостоверение за степен на завършеност на строежи по §21 от ЗУТ
	Издаване на удостоверение за търпимост по §127, ал.1 от ПЗР на ЗИД на ЗУТ
	Издаване скица на имот в зона по §4 ЗСПЗЗ

Услуги "Стопански дейности"	Категоризиране на заведение за хранене и развлечения
	Категоризиране на средство за подслон или място за настаняване
	Настъпила промяна в обстоятелствата на категоризиран туристически обект
Услуги "Общинска собственост"	Издаване на справки за реституционни претенции на недвижим имот
	Закупуване на общинско жилище от наемател
Услуги "Местни данъци и такси	ИСКАНЕ за издаване на документи

### **Гише № 7 - Деловодство**

**I.** Завеждат се всички документи, внесени от гражданите до Кмета на общината и администрацията: **жалби, молби, предложения, писма**

**II.** Извеждат се следните документи, издадени от звена на общинската администрация:

**Касата на общинската администрация – стая 212, тел. 9-21-01/в. 241**

1. Сметки за изплатени суми по граждански договори
2. Служебна бележка към сметката
3. Служебна бележка за годишно изравняване на Данък общ доход /ДОД/ и преизчисляване на годишната база
4. Служебна бележка за напуснал за Данъчна служба.
5. Служебна бележка за 1-годишен доход за месечни помощи за деца.
6. Служебна бележка за 6-месечен доход за социално подпомагане
7. Служебна бележка за 6-месечен доход за отопление
8. Служебна бележка за месечен доход
9. Служебна бележка за доход на родителите за безплатни учебници.
10. Служебна бележка за доход на родителите за стипендия на учащи и студенти.
11. Служебна бележка за общежитие
12. Служебна бележка за осигурени лица, съгласно Кодекса за задължително обществено осигуряване
13. Удостоверение за превод на трудовото възнаграждение по ЕДК към съответната банка.
14. Служебна бележка по образец на банка за дохода на лицето за ползване на заем и овърдрафт.

**Стая 214 – издават се необходими документи за пенсиониране:**

1. Удостоверение за трудов стаж УП -3
2. Удостоверение за трудово възнаграждение УП - 2

**III.** Подават са заявления за ползване на залите/ салон и заседателна зала/ в административната сграда



## **Гише № 1 – Каса Местни данъци и такси**

Гражданите заплащат данъци и такси по ЗМДТ и административни услуги извършвани в отдел „Местни данъци и такси”.

## **Гише № 2 - Каса**

Гражданите заплащат таксите за всички видове услуги, извършени в **Центъра за информация и административни услуги и отделите на администрацията.**

**Предлагаме и някои допълнителни услуги,** които се извършват от компютърните експерти на община Мездра – **стая 206 – тел.9-23-85:**

Общи софтуерни услуги

1. Сканиране А4
2. Инсталиране на Windows /9x, 2000, XP, 2003/
3. Инсталиране на Linux дистрибуция по избор на клиента
4. Инсталиране на Windows + Linux / на една система/
5. Инсталиране на антивирусна програма
6. Почистване на компютърен вирус
7. Диагностика на компютърна система
8. Инсталиране на драйвър /със софтуер на клиента/
9. Инсталиране на драйвър /свален от интернет/
10. Обработка на сканирани обекти
11. Общи софтуерни услуги
12. Запис на информация върху електронен носител
13. Изпращане на електронна поща
14. Извличане на конкретна информация от Интернет
15. Изработка на грамота
16. Изработка на брошури, покани, визитки

## **II. Как и в какви срокове се предоставят услугите?**

1. Услугите се предоставят в ЦУИГ след депозиране на **Заявление** и всички необходими документи на съответното **Гише** , според вида на услугата.
2. Необходимите документи, сроковете за извършване на съответната услуга и цената на услугата са описани в **Брошурите**, които се намират на **информационното табло** пред центъра, на Гише „**Обща информация**” и на съответните **гишета**.
3. Служителите от съответните гишета любезно предоставят на клиентите цялата информация за услугите – **цена, срок за извършване, необходими документи, начин на заплащане, получаване на готовите документи** и насочват клиентите към отделите на общинската администрация, ако се налага допълнително изясняване на факти.

## **III. Уважаеми клиенти, Вие можете да се свържете с нас и по следните начини:**

1. На горещите телефони, които работят денонощно:
  - **0910/ 9 22-15** - Център за информация и административни услуги – от 8.00 до 17.00 ч.
  - **0910/ 9 21-02** - Дежурни общински съвет – от 17.00 до 8.00 ч.
2. На следните телефони:
  - **КМЕТ НА ОБЩИНА МЕЗДРА** - инж. Генади Събков – тел. **0910/92621** и **0910/92830** с приемен ден: **вторник от 15.00 до 17.00 ч.**
  - **Секретар – Севдалина Джамбазка** – тел. **0910/ 9-25-21** с приемен ден: **вторник - от 15.00 до 17.00 ч.**
  - **Председател на Общински съвет – Яна Венелинова** – тел.**0910/ 9 23-67** и приемни дни: **всеки четвъртък от 9.00 до 12.00 часа**
3. Можете да ни пишете и на адреса на община Мездра: **гр. Мездра – 3100, ул. „Христо Ботев” - № 27** или на електронния ни адрес: **[mezdra@mail.bg](mailto:mezdra@mail.bg)**
4. За да получите повече информация за община Мездра, можете да посетите и **Страницата ни в Интернет** на адрес: **[www.mezdra.bg](http://www.mezdra.bg)**

## ***IV. Процедура за отговор на жалби, сигнали, молби и предложения на гражданите в община Мездра***

1. **Жалби, заявления, сигнали, предложения** се приемат на Гише № 7 – Деловодство в Центъра за информация и административни услуги. Всеки документ се завежда по електорен път и получава входящ номер.
2. Жалби, заявления, сигнали, предложения могат да се пуснат и в **Кутията за жалби, сигнали и предложения**, която се намира на входа на административната сграда/ **до Информационното табло/**.
3. **На горещите телефони**, които работят денонощно:
  - **0910/ 9 22-15 - Център за информация и административни услуги – от 8.00 до 17.00 ч.**
  - **0910/ 9 21-02 - Дежурни общински съвет – от 17.00 до 8.00 ч.**могат да се задават въпроси, отправят питания, внасят устни жалби и сигнали , да се правят предложения до ръководството на общината.
4. За внасяне на **жалби,, сигнали, предложения** може да се използва **електронния адрес на община Мездра: [mezdra@mail.bg](mailto:mezdra@mail.bg)**  
При желание на клиента, отговорът на жалбата, заявлението или сигнала може да бъде изпратен по електронен път
5. **Процедурата за отговор на жалби, предложения и сигнали на гражданите в община Мездра** е организирана съгласно **Административнопроцесуалния кодекс** :
  - жалби – от чл. 83 до чл. 98
  - предложения и сигнали – от чл.107 до чл.125
6. По подадените **заявления** решение се взема в **седемдневен срок**, когато по заявлението не е нужно да се извършва проверка, и в **едномесечен срок**, в останалите случаи. Писменото решение по заявлението се съобщава в **3-дневен срок** на подателя.
7. **Контрол** по изготвянето на отговорите на жалби, сигнали и заявления на гражданите осъществяват **директорите на дирекции** в съответните направления.
8. **Ежемесечно** до 5-то число на месеца специалистът от Гише – Деловодство изготвя **Справка за постъпилите жалби и отговори на тези жалби** за предходния месец и я представя на **Секретаря на общината**.
9. **Цялостен контрол** по процедурата за отговор на жалби, сигнали и молби на гражданите в община Мездра осъществява **секретарят на**

общината - стая 205, тел. 0910/ 9 25-21.

## ***V. Информационно гише на предприемача***

### **Предоставя информация за:**

**Д  
Е  
Й  
Н  
О  
С  
Т  
И**

- Процедурите и изискванията за започване на стопанска дейност;
- Процедурите по издаване на лицензи, разрешителни, регистрации за извършване на дейности и за откриване на търговски /производствен/ обект;
- Действащи предприсъединителни фондове и кредитни линии от местен, регионален и републикански мащаб.
- Информация относно регистрираната работна сила;
- Информация относно икономическите ресурси и бизнес средата на територията на Община Мездра
- Информация за:
  - институциите, извършващи процедурите;
  - ред за извършване на процедурите
  - срокове и такси за извършване на процедурите

**Ц  
Е  
Л  
И**

- ◆ Осигуряване информация на едно място за процедурите, които се извършват както от общините, така и от регионалните структури на централните органи;
- ◆ Повишаване конкурентоспособността на българските предприятия чрез облекчаване на административни тежести;
- ◆ Увеличаване прозрачността в работата на администрацията;
- ◆ Установяване на проблемите в нормативната уредба и прилагането и;
- ◆ Оказване на практическа помощ при извършване на процедурите
- ◆ Спестяване на разходи на време и средства на предприемача за допълнителна информация, изискване на допълнителни документи и многократно посещение на една и съща институция

**Телефон за връзка с Гише на предприемача:  
9-21-01, 9-20-16 / вътрешен: 187**

## ***VI. Нормативни документи, които определят правата и задълженията на клиентите при административното обслужване***

- 1. Административнопроцесуален кодекс** ДВ, бр.30 от 11 април 2006 г., в сила от **12 юли 2006 г.**
- 2. Закон за достъп до обществена информация** ДВ, бр.55 от 07.07.2000 г. /

***Уважаеми клиенти, ако не сте доволни от дадена административна услуга или искате да направите предложение за подобряване на обслужването, то:***

1. Можете да запишете вашите мнения и предложения в **Анкетата**, която е на разположение в **Центъра за информация и административни услуги**.
2. Можете да ги пуснете в **Кутията за жалби сигнали и предложения**, която се намира на входа на административната сграда/ **до Информационното табло**/.
3. Можете да се на **горещите телефони**, които работят денонощно:
  - **0910/ 9 22-15** - **Център за информация и административни услуги** – от 8.00 до 17.00 ч.
  - **0910/ 9 21-02** - **Дежурни общински съвет** – от 17.00 до 8.00 ч.
4. Можете да използвате **електронния адрес на община Мездра: [mezdra@mail.bg](mailto:mezdra@mail.bg)**

***Хартата на клиента и стандартите за обслужване на гражданите в община Мездра са утвърдени със Заповед на Кмета на общината № 305/31.05.2005 г. и актуализирани със заповед № 967/30.12.2015 г.***

## **Общи стандарти за административно обслужване в община Мездра**

### **1. Отношение към клиентите**

- В община Мездра приемаме за мото на работа на Център за информация и административни услуги

#### **„ОБЩИНАТА–ТОВА СА ХОРАТА”**

- Предоставяме услуги на всички клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.
- Изпълняваме задълженията си без пристрастие и предубеждение и създаваме условия за равнопоставеност на клиентите, за да бъде обслужването качествено и достъпно за всеки.

### **2. Информация за клиентите**

- Предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна, точна и полезна информация на клиентите по начин, удовлетворяващ техните потребности.
- Използваме различни канали за представяне на информация до клиентите: брошури, информационни табла, Интернет - страницата на общината, кабелна телевизия „Интерсат“-Мездра, вестник „Мездра – 21 век“, регионални медии.

### **3. Комуникация с клиентите**

- Предоставяме ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите при извършване на услугите.
- При запитвания от клиентите, предоставяме пълни, ясни и лесно разбираеми устни и писмени отговори.

### **4. Канали за достъп до информация и услуги**

- Предоставяме равен достъп до информация и услуги чрез различни канали: „горещ телефон“, електронна поща, информационни табла, Интернет –страницата на общината, кабелна телевизия „Интерсат“-Мездра, вестник „Мездра – 21 век“, регионални медии.
- Предприемаме всички възможни мерки за улесняване на достъпа до услуги на всички клиенти, включително и тези в неравностойно положение.
- Осигуряваме открита и предразполагаща обстановка, където клиентите с различни потребности да получат дължимото уважение и внимание при извършване на административното обслужване

## **5. Спазване на сроковете**

- Стремим се да предоставяме цялата необходима на клиента информация и консултации, още при първия контакт с нас, независимо от използвания канал за достъп.
- Отговаряме на телефонни обаждания и писмени запитвания и жалби бързо и отзивчиво – в рамките на установените срокове.
- Уведомяваме клиента когато срокът се налага да бъде удължен за причините и крайния срок, в който ще получи отговор.

## **6. Механизми за обратна връзка от клиента**

- Използваме различни механизми за обратна връзка от клиента: анкети, специални бланки за предложения, форума в Интернет – страницата на общината, приемните на общинското ръководство, кабелна телевизия „Интерсат“-Мездра, вестник „Мездра – 21 век“, регионални медии.
- Анализираме получената информация и определяме необходимите бъдещи действия за удовлетворяване очакванията на клиентите.

## **7. Отговорност и отчетност**

- Стремим се към ефективно управление на наличните ресурси по начин, който да е максимално полезен за клиентите.
- Поемаме отговорност за работата на администрацията според приетите стандарти на обслужване.
- Ангажирано е ръководството на общината за подобряване на административното обслужване и изпълнение на стандартите на обслужване.
- Публикуваме оценката за удовлетвореността на клиентите на период от 6 месеца.